

Merja Kalliokoski

**PEREHDYTYS JA TYÖNOPASTUS
Oulaisten ammattiopiston
ravitsemis- ja puhdistuspalveluyksikön
perehdytysopas opetushenkilöstölle**

**Opinnäytetyö
CENTRIA AMMATTIKORKEAKOULU
Matkailun koulutusohjelma
Toukokuu 2013**

TIIVISTELMÄ OPINNÄYTETYÖSTÄ

Yksikkö Ylivieska	Aika Toukokuu 2013	Tekijä/tekijät Merja Kalliokoski
Koulutusohjelma Matkailun koulutusohjelma		
Työn nimi PEREHDYTYS JA TYÖNOPASTUS Oulaisten ammattiopiston ravitsemis- ja puhdistuspalveluyksikön perehdytysopas opetus- henkilöstölle		
Työn ohjaaja Eija Huotari		Sivumäärä 35 + 88
Työelämäohjaaja Pirjo Kotilainen		
<p>Tämä opinnäytetyö käsittelee työhön perehdyttämistä ja työnopastusta. Työn tilaajana oli Oulaisten ammattiopisto, ravitsemis- ja puhdistuspalveluyksikkö. Tavoitteena oli opettajille suunnatun kyselyn avulla kehittää perehdytystä Oulaisten ammattiopistossa, ravitsemis- ja puhdistuspalveluyksikössä. Samalla tuotettiin päivitetty ja kattava perehdytysopas siitä, mitä kaikkia asioita uudelle opettajalle tulee systemaattisesti perehdyttää.</p> <p>Opettajille suunnattu kysely tehtiin kvalitatiivisen kyselytutkimuksen avulla, koska oli tärkeää saada selville oppilaitoksessa jo työskentelevien opettajien mielipiteitä, kokemuksia ja kehittämisideoita perehdytykseen liittyvistä asioista. Ajatuksena oli löytää ne asiat, joihin perehdytyksessä olisi erityisesti syytä kiinnittää huomiota tulevaisuudessa. Vastausprosenttiin voi olla tyytyväinen, sillä kaikki opettajat vastasivat kyselyyn aktiivisesti.</p> <p>Teoriaosuudessa kerrotaan perehdyttämiseen liittyvistä asioista, kuten perehdyttämisen tarpeesta, vastuusta ja hyödyistä niin perehdyttävälle kuin työnantajallekin. Lisäksi kerrotaan perehdyttämisen ja työnopastuksen suunnittelun vaiheista ja niiden vaikutuksista työhyvinvointiin. Työnopastuksen kohdalla käsitellään työnopastusta käytännössä, työnopastukseen kuuluvista työsuojeluasioista sekä esitellään neljän ja viiden askeleen menetelmät. Opinnäytetyön soveltavassa osuudessa kerrotaan perehdytyskansion toteuttamisen eri vaiheista sekä analysoidaan opettajille tehtyä kyselyä. Liitteeksi on tehty Oulaisten ammattiopiston ravitsemis- ja puhdistuspalveluyksikölle perehdytysopas erillisine ohjeistuksineen. Tämä osa opinnäytetyöstä on salainen.</p>		
Asiasanat		
Kvalitatiivinen tutkimus, laatu, perehdyttäminen, työnopastus, työsuojelu		

ABSTRACT

CENTRAL OSTROBOTHNIA UNIVERSITY OF APPLIED SCIENCES Ylivieska	Date May 2013	Author Merja Kalliokoski
Degree programme Degree Programme in Travel and Tourism		
Name of thesis ORIENTATION AND JOB TRAINING Orientation guidebook for teaching staff in Oulainen Vocational College, Catering and Cleaning Services Unit		
Instructor Eija Huotari		Pages 35 + 88
Supervisor Pirjo Kotilainen		
<p>This thesis focused on work orientation and job training for new employees. The thesis was commissioned by Oulainen Vocational College, the Catering and Cleaning Services Unit. Through a survey for the teachers, the objective was to develop the orientation at Oulainen Vocational College, Catering and Cleaning Services Unit. At the same time, an updated and comprehensive guidebook was produced on the issues which a new teacher should be systematically introduced to.</p> <p>The qualitative survey directed to teachers was conducted through a questionnaire. It was important to find out the teachers' opinions, experiences, and ideas on how issues relating to orientation could be improved. The idea was to find things that one should pay particular attention to in the future. One can be satisfied with the response rate as all the teachers responded to the survey.</p> <p>The theory part describes the orientation-related issues, such as the need for orientation, responsibilities of and benefits for both the new employee and the employer. The steps of planning orientation and job training as well as how they affect work well being are also discussed.</p> <p>When it comes to job training, the practical side of the issue is discussed, along with health and safety issues. In addition, a four-step and a five-step method are presented.</p> <p>In the applied section of the thesis the focus is on how various stages of the guidebook were implemented, and how the questionnaire given to teachers was analyzed. The appendix includes the guidebook for Oulainen Vocational College the Catering and Cleaning Service Unit, along with separate guidelines. This part of the thesis is secret.</p>		
Key words		
Qualitative survey, quality, work orientation, job training, occupational health and safety		

**TIIVISTELMÄ
ABSTRACT
SISÄLLYS**

1 JOHDANTO	1
2 OULAISTEN AMMATTIOPISTO	2
2.1 Oppilaitoksen historia	2
2.2 Oulaisten ammattiopiston arvot	3
2.3 Oulaisten ammattiopiston yksiköt ja koulutusalat	4
2.3.1 Liiketalouden yksikkö	4
2.3.2 Ravitsemis- ja puhdistuspalveluyksikkö	5
2.3.3 Sosiaali- ja terveystieteiden yksikkö	5
2.4 Oulaisten ammattiopiston aikuiskoulutus ja oppisopimus	6
3 PEREHDYTTÄMISEN MERKITYS	7
3.1 Työhön perehdyttäminen	8
3.1.1 Perehdyttämissuunnitelma	9
3.1.2 Millainen on hyvä perehdyttäjä	10
3.2 Neljän ja viiden askeleen menetelmät työnopastuksessa	10
3.3 Vastuu perehdyttämisestä ja työturvallisuuslaki	12
3.4 Hiljaisen tiedon siirtyminen	14
3.5 Työhyvinvointi	15
3.5.1 Työhyvinvointisuunnitelman runko	15
3.5.2 Työhyvinvointisuunnitelman toteutus	16
3.5.3 Työhyvinvointi on osa henkilöstöpolitiikkaa	17
3.5.4 Työhyvinvointia on johdettava	17
3.6 Perehdyttämisen hyödyt ja merkitys	18
4 TYÖNOPASTUKSEN TÄRKEYS	20
4.1 Työnopastuksen tarve	21
4.1.1 Suunnittelu	21
4.1.2 Työsuojeluasiat työnopastuksessa	22
4.1.3 Työterveyshuolto	23
4.2 Työn sisäinen malli	24
4.3 Työnopastus käytännössä	25
5 TUTKIMUS OPETUSHENKILÖSTÖN PEREHDYTTÄMISESTÄ	27
5.1 Kyselylomakkeen suunnittelu ja tavoitteet	27
5.2 Kvalitatiivinen tutkimusmenetelmä	27
5.3 Arviointi ja omasta työstä oppiminen	28
6 TUTKIMUSTULOKSET	30
7 POHDINTA	32
LÄHTEET	34
LIITTEET	

1 JOHDANTO

Työhön perehdyttämisen tavoitteena on uuden työntekijän kotouttaminen organisaatioon ja sen kulttuuriin. Perehdyttäminen auttaa oman työkokonaisuuden hallinnassa sekä organisaation toimintatapojen oppimisessa (Eräsalo 2008, 59.).

Toimeksiantaja opinnäytetyöhöni oli Oulaisten ammattiopisto, ravitsemis- ja puhdistuspalveluyksikkö, jolle suunniteltiin perehdytysopas opetushenkilöstöä varten. Perehdytysopas on tullut ajankohtaiseksi, sillä viimeisimpien vuosien aikana oppilaitokseen on rekrytoitu monta uutta opettajaa. Perehdytysopas on oiva apu perehdytyksen tueksi. Työhön perehdyttäminen vaatii perehdytysoppaan lisäksi työnopastuksen, joka on eriytetty sen mukaan, opettaako uusi opettaja kodinhuoltajia ja talouskoululaisia vai kokkeja ja tarjoilijoita.

Perehdytykseen liittyen nykyisille päätoimisille opettajille järjestettiin kysely, jossa selvitettiin heidän kokemuksiaan perehdyttämisestä, kun he olivat työnsä oppilaitoksessa aloittaneet. Lisäksi kysyttiin kehittämisideoita, mitä he toivoivat perehdytykseen lisättävän. Kaikki opettajat vastasivat kyselyyn, mikä oli ilahduttavaa. Ongelmaksi opettajat olivat kokeneet sen, ettei aina ollut järjestetty nimettyä perehdyttäjää. Enemmän aikaa sekä suunnitelmallisuutta perehdyttämiseen toivottiin. Lisäksi he kaipasivat säännöllistä palautetta siitä, kuinka he olivat työssään onnistuneet.

Opinnäytetyön teoriaosuudessa kerrotaan yleisellä tasolla, mitä perehdyttäminen ja työnopastus sisältävät. Tavoitteena oli koostaa kattava työhön perehdyttämisopas ravitsemis- ja puhdistuspalveluyksikköön opetushenkilöstölle. Kansio sisältää tärkeitä perustietoja oppilaitoksesta ja sen toiminnasta, sekä uuden työntekijän työhön kuuluvista tehtävistä. Toivottavaa on, että perehdytettävä osaisi hahmottaa ja sitä kautta sisäistää työtehtävänsä ja talon toimintatavat. Uskon, että huolellisesti perehdytetyn opettajan on helpompi tuottaa laadukasta opetusta ja asiakaspalvelua sekä sisäisille että ulkopuolisille asiakasryhmillemme. Työ kohdistettiin nimenomaan opetushenkilöstölle.

2 OULAISTEN AMMATTIOPISTO

Tässä luvussa kerrotaan opinnäytetyön toimeksiantajasta, Oulaisten ammattiopistosta ja sen historiasta, arvoista, yksiköistä sekä koulutusaloista.

2.1 Oppilaitoksen historia

Oulaisten kauppakoulu aloitti toimintansa vuonna 1965 ja Oulaisten talouskoulu perustettiin kaksi vuotta myöhemmin, vuonna 1967. Oulaisten talouskoulu siirtyi kannatusyhdistyksen omistuksesta Oulaisten kaupungin omistukseen vuonna 1979. Oulaisten talouskoulun uusi rakennus valmistui vuonna 1981 ja viisi vuotta myöhemmin aloitettiin tutkintoon johtava koulutus. Vuonna 1987 Oulaisten talouskoulun nimi muuttui Oulaisten koti- ja laitostalousoppilaitokseksi. Oulaisten sairaanhoito-oppilaitos sai alkunsa vuonna 1988. Oulaisten kauppaoppilaitos ja Oulaisten koti- ja laitostalousoppilaitos muodostivat Oulaisten Instituutin vuonna 1994, rehtorina toimi Markku Kahilainen ja apulaisrehtorina Arja Huotari. Vuonna 2000 Oulaisten Instituutti siirtyi kaupungin omistuksesta Kalajokilaakson koulutuskuntayhtymälle omistukseen. Oulaisten terveydenhuolto-oppilaitos liittyi vuotta myöhemmin myös osaksi Kalajokilaakson koulutuskuntayhtymää. (Kahilainen 2007.)

Koti- ja laitostalouden koulutukseen etsittiin Palveluyrittäjyyden kehittämiskeskuksen kautta muotoa, jolla koulutuksessa syntyneitä leivonnaisia ja ruokaa voitaisiin tehokkaimmin markkinoida. Erilaisten perhe – yms. tilaisuuksien järjestämisessä ja tilaustöiden vastaanottamisessa esiintyi ongelmia, joista haluttiin päästä eroon ja kehitellä paremmin oppilaitoksen päivittäiseen toimintaan sopiva toteuttamismuoto. (Kahilainen 2007, 169).

Näin alettiin kehittää Herkkuvakkaa, jota alussa olivat ideoimassa ja suunnittelemassa lehtori Eija Kaarnalehto, emäntä Raija Vaitiniemi ja rehtori Markku Kahilainen. Jo samana syksynä, lokakuussa 2001, Herkkuvakka aloitti toimintansa ja

toimii edelleen. Oppilaitoksen sisäisen yrityksen avulla oli mahdollista aloittaa opiskelijatyönä syntyvien tuotteiden markkinointi ja myynti. Herkkuvakka on vakiinnuttanut asemansa oulaistelaisten ”herkkupuotina”. Toimintaa on kehitetty niin, että vuonna 2007 Herkkuvakkaan palkattiin ensimmäinen päätoiminen hoitaja, joka toimii vastuuhenkilönä asiakaspalvelussa ja arkipäivien toiminnoissa. Edelleen myytävät tuotteet ja tilaustyöt valmistetaan opiskelijatyönä. (Kahilainen 2007, 169)

Vuonna 2006 Oulaisten Instituutti ja Oulaisten terveydenhuolto-oppilaitos yhdistyivät ja muodostivat Oulaisten ammattiopiston. Vuodesta 2007 lähtien rehtorina on toiminut Esko Louhelainen.

Suuri uudistus tuli jälleen vuonna 2012, kun Kalajokilaakson koulutuskuntayhtymä ja Siika-Pyhäjokialueen koulutuskuntayhtymä muodostivat Jokilaaksojen koulutuskuntayhtymän, JEDUn.

2.2 Oulaisten ammattiopiston arvot

Toimintaamme ohjaavina arvoina ovat asiakaslähtöisyys, yhteisöllisyys ja kehittäminen. Näiden arvojen mukaan toimimalla sinulla on mahdollisuudet menestyä opinnoissasi ja myös jatko-opinnoissa ja työelämässä. Toiminnassamme näiden asioiden tulisi näkyä esimerkiksi avuliaisuutena, avoimuutena, rehellisyytenä, toisten kunnioittamisena ja vastuullisuutena. Opiskelija-asiakas on toiminnan lähtökohdana. Oulan henkilökunta on tukemassa opintojesi edistymistä. (Louhelainen 2012)

Oulaisten ammattiopistossa kohdellaan asiakasta yksilönä. Toiminta-ajatuksiin kuuluu asiakaslähtöinen toiminta, jotta niin sisäiset kuin ulkoisetkin asiakasryhmät saavat hakemansa palvelun mahdollisimman helposti ja laadukkaasti. Toiminnan lähtökohtana on aina asiakas.

Toiminnassa toteutuvat yhteisöllisyyden ja yhteistyön periaatteet: avoimuus, oikeudenmukaisuus, luottamus, tasa-arvo, rehellisyys, fyysinen ja psyykkinen koskemattomuus, toisen kunnioittaminen, vastuullisuus ja aktiivisuus. Oulaisten ammattiopisto henkilökuntineen kantaa osaltaan yhteiskunnallista vastuutaan ja osallistuu aktiivisesti yhteiskunnalliseen vaikuttamiseen eri toimintojen kannalta.

Toimintaperiaatteisiin kuuluu aktiivinen, oma-aloinen ja tulevia muutoksia ennakoi-
va kehittämistoiminta. Oulaisten ammattiopistossa arvostetaan sisäistä ja ulkoista yrittäjyyttä sekä itsensä kehittämistä. Jatkuvalla arvioinnilla oppilaitosta kehitetään suunnitelmallisesti eteenpäin vastaamaan ajankohtaisiin haasteisiin. (Jedu 2013)

2.3 Oulaisten ammattiopiston yksiköt ja koulutusalat

Oulaisten ammattiopisto on erilaisten palvelualojen osaamiskeskus, jossa järjestetään monialaista ammatillista koulutusta. Oulaisten ammattiopisto toteuttaa koulutukseen liittyvää kehittämis- ja palvelutoimintaa yhdessä alueen elinkeinoelämän kanssa. Kolme eri yksikköä tarjoaa oman alansa koulutusta ja ne sijaitsevat eri osoitteissa. (Jedu 2013)

2.3.1 Liiketalouden yksikkö

Oppilaitoksessa on kaksi koulutusala; yhteiskuntatieteiden, liiketalouden ja hallinnon koulutusala, johon kuuluu liiketalouden perustutkinto, josta valmistuu merkonomeja. Toinen on luonnontieteiden koulutusala, johon kuuluu tieto- ja viestintätekniikan perustutkinto ja josta valmistuu datanomeja. Liiketalouden opiskelija- ja henkilöstöravintola toimii ravitsemis- ja puhdistuspalveluyksikön yhtenä opetuskeittinä. Koulutusjohtaja on Veikko Honkanen. (Jedu 2013)

2.3.2 Ravitsemis- ja puhdistuspalveluyksikkö

Koulutusala on matkailu -, ravitsemis- ja talousala. Hotelli-, ravintola- ja catering-alan perustutkinnossa on kaksi koulutusohjelmaa: tarjoilijat valmistuvat asiakaspalvelun ja kokit kokin koulutusohjelmasta. Kotityö- ja puhdistuspalvelujen perustutkinto sisältää kotityöpalvelujen perustutkinnon, josta valmistutaan kodinhuoltajaksi. Edellä mainitut ovat tutkintoon johtavia koulutuksia. Lisäksi oppilaitoksessa järjestetään kotitalousopetusta – talouskoulua - joka on kahdenkymmenen opintoviikon kokonaisuus. Talouskoulu on nuorille joko syyslukukauden tai kevätlukukauden ajan. Senioritalouskoulu on ollut viime vuosina suosittu ja se kestää tammi-kuusta joulukuuhun, koska opetusta annetaan kahtena päivänä viikossa. Aikuis- koulutusta ja lyhytkoulutuksia oppilaitos järjestää kysynnän mukaan. Koulutusjohtajana toimii Pirjo Kotilainen. (Jedu 2013)

2.3.3 Sosiaali- ja terveystalouden yksikkö

Sosiaali-, terveys- ja liikunta-alalla on sosiaali- ja terveystalouden perustutkinto, josta valmistuu lähihoitajia. Koulutusohjelmat ovat:

- asiakaspalvelun ja tietohallinnan koulutusohjelma
- ensihoidon koulutusohjelma
- jalkojenhoidon koulutusohjelma
- kuntoutuksen koulutusohjelma
- lasten ja nuorten koulutusohjelma
- hoidon ja kasvatuksen koulutusohjelma
- mielenterveys- ja päihdetyön koulutusohjelma
- sairaanhoidon ja huolenpidon koulutusohjelma
- vanhustyön koulutusohjelma. (Jedu 2013)

Koulutusjohtaja on Eija Toivanen. (Jedu 2013)

2.4 Oulaisten ammattiopiston aikuiskoulutus ja oppisopimus

Oulaisten ammattiopisto järjestää aikuiskoulutuksena ammatillisia perustutkintoja, ammatti- ja erikoisammattitutkintoja ja tutkintoihin valmistavaa koulutusta kaikissa ammattiopiston koulutusyksiköissä. Lisäksi järjestetään lisä- ja täydennyskoulutusta sekä lyhytkoulutuksia. Jokilaaksojen koulutuskuntayhtymällä (JEDU) on työelämän kehittämis- ja palvelutehtävä, jonka myötä Oulaisten ammattiopiston aikuiskoulutus kehittää ja toteuttaa alueen työelämän kanssa tehtyä yhteistyötä. Aikuiskoulutuksen suunnittelussa ja toteutuksessa otetaan huomioon työelämän tarpeet. (Jedu 2013)

Aikuisopiskelijoilla on monipuolista osaamista, jota voidaan hyödyntää opiskelussa. Koulutuksen myötä opiskelijalle avautuu uusia mahdollisuuksia työllistymiseen, oman työn kehittämiseen, jatko-opintoihin ja ennen kaikkea uuden oppimiseen. Avoimuus ja positiivinen asenne uusia asioita kohtaan lisää mielenkiintoa ja edistää oppimista. (Jedu 2013)

3 PEREHDYTTÄMISEN MERKITYS

Työtehtäviin perehdyttämisen tarkoituksena on antaa työntekijälle työnopastusta, jonka avulla hän saa mahdollisimman kattavasti tietoa

- uudesta tehtävästään
- työpaikan toiminnasta
- työvälineistä
- työturvallisuudesta

Perehdytyksessä vastuu on aina esimiehellä, vaikka varsinaisena opastajana olisi kollega. Tehtävään perehdyttämistä voidaan tarvita myös silloin, kun työtehtävä muuttuu, työntekijä siirtyy uusiin tehtäviin tai hän palaa työhön pitkän poissaolon jälkeen. Perehdyttäminen on tehty, kun sekä opastaja että opastettava katsovat tehtävän osaamisen kriteerit täytetyiksi. Perehdyttäminen auttaa uutta tai työtä vaihtavaa työntekijää sopeutumaan ja oppimaan työhönsä kuuluvia uusia tehtäviä työpaikassaan. Näin työn sujuvuus ja palvelun laatu lisääntyy. Työntekijälle on aina etua, kun työtehtävät ovat ennestään tuttuja. Tällöin työntekijä kokee hallitsevansa työlle asetetut vaatimukset ja samalla työn psyykinen kuormitus ja muut tapaturmariskit vähenevät. (Työterveyslaitos 2013)

Työn tekemisen perusasiat ja toimiva yhteistyö työyhteisössä ovat ensisijaisia tavoitteita perehdyttämisessä. Asiallisesti tehdyssä perehdytyksessä kiinnitetään huomiota työn taito – ja laatuvaatimuksiin sekä työturvallisuuteen ja työhyvinvointiin liittyviin asioihin. Lisäksi oma-aloitteisuuteen, aktiivisuuteen ja myöhemmin oman työn kehittämiseen kannustetaan. Kun uusi ammattialansa hallitseva työntekijä saadaan sitoutumaan työhönsä, hän työskentelee tavoitteellisesti ja vastuunsa kantaen. Hän osaa ottaa asioista selvää ja tarkistaa niitä kyselemällä. Tällaista toimintamallia tulee korostaa ja siihen kannustaa työhön perehdyttämisessä. (Työterveyslaitos 2013)

Perehdytystä voi hyvin verrata kädenpuristuksen. Terhakka ja voimakas kädenpuristus luo ensimmäisestä kohtaamisesta alkaen hyvän mielikuvan ja sen päälle on helppo lähteä rakentamaan toimivaa vuorovaikutussuhdetta. Löysän, nihkeän ja

välttelevän kädenpuristuksen aiheuttaman mielikuvan korjaamiseksi joutuu tekemään todella paljon ylimääräistä työtä. (Luukka 2012.)

”Perehdyttäminen talon tavoille on työnantajan velvollisuus - Perehtyminen ja oppiminen on työntekijän velvollisuus.” (Nikkilä 2008, 29) Työnantajan ja tehtävään nimettyjen työntekijöiden velvollisuus on opettaa ja opastaa uutta työntekijää. Perehdyttämiseen resurssoidaan aikaa ja rahaa, joten sitä täytyy osata arvostaa. (Nikkilä 2008, 29.)

Lyhyesti sanottuna hyvä perehdytys edesauttaa uuden työntekijän sitoutumista organisaatioon ja työtehtävään. Perehdyttämisellä varmistetaan työn laatua ja tuottavuutta sekä lisätään henkilökunnan pysyvyyttä, työturvallisuutta ja positiivista asennetta sekä työyhteisöä että työtä kohtaan. Samalla perehdytettävä saadaan sitoutumaan työyhteisöön. Perehdyttäminen on perusta työn tekemiselle ja yhteistyölle uudessa työyhteisössä. (Kangas 2004, 5); (Kuntaliitto 2013.)

3.1 Työhön perehdyttäminen

Perehdyttäminen tarkoittaa toimenpiteitä, joiden avulla uusi työntekijä opetetaan tuntemaan työpaikkansa, sen tavat, ihmiset ja työnsä sekä siihen liittyvät odotukset. (Työturvallisuuskeskus 2013)

Perehdytyksessä on kaksi näkökulmaa, joita voidaan tarkastella: uuden työntekijän ja koko organisaation oppimisen kannalta. Perehdyttäminen tulee tehdä suunnitelmallisesti ja nimetä tehtävään mentori organisaatiosta. Emme voi ajatella, että työ opitaan vain tekemällä. Toki näin tapahtuukin, mutta useimmiten ”kantapään” kautta ja hitaammin kuin jos työntekijä olisi perehdytetty perusteellisesti. Uuden työntekijän perehdyttämiseen vaikuttavat myös perehdytettävän osaamisen taso eli mitä hän osaa ennestään. Tämä pitää sisällään työntekijän tiedollisen pohjan, mitä hän on opiskellut ja millainen hänen asiantuntemuksensa on omalta alaltaan. Taitoa harjaannutetaan käytännön työssä eli mitä ovat hänen työkokemuksensa, harrastuksensa, elämäntapansa sekä mahdolliset yhteydet asiantuntijaverkostoihin. Työmotivaatioon suuresti vaikuttava tekijä on työntekijän tahto eli kuinka kiin-

nostunut, innostunut ja motivoitunut hän on omaan työhönsä. (Valpola & Åman 2008, 25.)

Onnistuneella perehdytyksellä vähennetään virheiden, tapaturmien ja onnettomuuksien määrää. Näin parannetaan työn laatua, tulosta ja asiakastyytyväisyyttä. Perehdyttämisprosessissa on tärkeää seurata myös perehdyttämisen onnistumista. (Kuntatyönantajat 2013.)

3.1.1 Perehdyttämissuunnitelma

Perehdyttämiseen olisi hyvä olla yleissuunnitelma, johon olisi mietitty perehdyttämisen yleiset periaatteet. Se toimisi perehdyttämisen runkona, johon olisi koottuna asiat, jotka vähintään uuden työntekijän tulee tietää yrityksestä. Suunnitelmassa määritellään tavoitteet perehdyttämiselle, joka jaetaan eri osa-alueisiin. Niissä on omat sisällöt ja vastualueet jaettuna eri työntekijöille.

Perehdytys jaotellaan esimerkiksi seuraavalla tavalla:

- rekrytointivaiheen perehdytys, jonka aikana kerrotaan yleistä tietoa työpäikasta, sen arvoista ja toiminnasta
- työsuhteen solmiminen, mikä tapahtuu sen jälkeen kun työsuhteen aloittamisesta on sovittu
- työn aloittamisvaiheessa työntekijä vastaanotetaan työpaikkaan ja esitellään toisille työntekijöille, häntä varten on varattu kaikki työn käynnistämiseen tarvittavat materiaalit, perehdyttämisohjelman tavoitteet ja etenemissuunnitelma käydään läpi
- yleisperehdytys
- työnopastus eli syvennetään työtehtävien sisältöä ja laajuutta, huomioidaan työntekijän aiempi osaaminen
- perehdyttämisen seuranta ja palautetta tulee antaa mahdollisimman usein ja arviointikeskustelun aika on viimeistään, kun koeaika on umpeutumassa. (Eräsalo 2008, 64 – 66.)

Perehdyttämissuunnitelmaan kirjataan, kenen vastuulla on sen tietojen ja materiaalien päivittäminen. Perehdyttämismateriaali kannattaa kerätä jo olemassa olevista ohjeistuksista, mikäli ne ovat toimivia. (Eräsalo 2008, 64 – 66.)

3.1.2 Millainen on hyvä perehdyttäjä

Perehdyttäjältä vaaditaan, että hän hallitsee työnsä laaja-alaisesti. Usein ajatellaan, että paras perehdyttäjä on yrityksessä pisimpään työskennellyt työntekijä. Asia on kuitenkin päinvastoin, koska perehdyttäjälläkin on hyvä olla oma työn aloituksensa muistissa. Näin hän osaa asettua uuden työntekijän asemaan. Tärkeää on, että perehdyttäjä on luonteeltaan positiivinen ja kärsivällinen sekä innostunut omasta työstään. Perehdyttäjää auttaa, jos hän on itsekin saanut hyvän perehdytyksen. Lisäksi perehdyttäjän täytyy kyetä opettamaan ja näkemään asioita perehdytettävän näkökulmasta. (Eräsalo 2008, 66 – 67; Kangas 2004, 14.)

Perehdytettävät asiat kannattaa jaksottaa ja joka kerta tarkentaa, mitä asiaa ollaan opastamassa. Hyvä perehdyttäjä on kannustava ja antaa kiitosta mutta tarvittaessa myös rakentavaa palautetta. Arviointia perehdyttäjä ja perehdytettävä tekevät yhdessä ja se pitäisi kyetä tekemään avoimesti ja rehellisesti. Joillakin työpaikoilla on käytössä ns. kummisysteemi eli uudelle työntekijälle nimetään henkilö, jonka vastuulla perehdyttäminen on. Oli kummia tai ei, niin perehdyttämiseen on löydettävä tarpeeksi aikaa ja resursseja. (Eräsalo 2008, 66 – 67; Kangas 2004, 14.)

3.2 Neljän ja viiden askeleen menetelmät työnopastuksessa

Neljän askeleen menetelmässä työnopastus jaetaan neljään vaiheeseen: valmista, opeta työ ja kokeile taitoa ja tarkasta. Tarkoitus on, että opastuksessa painotetaan perehdytettävän ja perehdyttäjän välistä vuorovaikutusta. Uuden työntekijän tiedot tarkistetaan ”kokeile taitoa” -vaiheessa, minkä aikana perehdytettävä tekee annetun työn ja kertoo siitä keskeisimmät asiat sekä ”taidot tarkista” -vaiheessa, jolloin perehdyttäjä opastaa kysymään ja tarvittaessa neuvoa perehdytettävää. Menetelmän periaatteena on, että oppiminen perustuu havainnointiin, tekemällä harjoitte-

luun sekä hieman myös kielelliseen harjoitteluun. Se ei sisällä mielikuva- ja kognitiivista harjoittelua. Käytännön työpaikoilla oppimisen perustana on enimmäkseen tekemällä harjoittelu, koska opastus etenee niin, että perehdyttäjä näyttää ja kertoo samanaikaisesti työtehtävistä. (Vartiainen, Teikari, & Pulkkis 1989, 88 – 89)

Neljän askeleen perustana ei ole selkeästi muotoiltua oppimisteoriaa. Askelmiin voidaan kuitenkin haluttaessa sovittaa Fittsin (1962) oppimisen vaiheet: kognitiivinen, assosiatiivinen ja autonominen vaihe. Opetus etenee tehtäväoppimisen mallin mukaan opastajan ulkoisesta kontrollista itsekontrolliin. (Vartiainen, ym. 1989, 90.)

Viiden askeleen menetelmä on yksi käytetyimmistä ja tunnetuimmista menetelmistä, jota käytetään työnopastuksen suunnittelussa ja toteutuksessa työpaikoilla. Wunderli (1980) teki ehdotuksen, että neljän askeleen menetelmä voitaisiin muuttaa viiden askeleen menetelmäksi. Muutoksessa lisättiin yksi askelma toisen askelman (opeta työ) ja kolmannen askelman (kokeile taitoa) väliin.

1. Opastustilanteeseen valmistautuminen:

- kannustetaan oppimaan
- tietojen ja taitojen taso arvioidaan
- tehtävät kuvataan
- asetetaan tavoite ja välitavoitteet

2. Opetus

- pyydetään analysoimaan tehtävä
- näytetään työ
- selostetaan ja perustellaan, miksi
- annetaan toimintasäännöt

3. Mielikuvaharjoittelu

- pyydetään selostamaan työ
- seurataan prosessointia
- annetaan pelkistetyt säännöt
- pyydetään toistamaan ajatuksissa

4. Taidon kokeilu ja harjoittelu

- annetaan kokeilla
- annetaan palaute
- annetaan kokeilla toistamiseen
- arvioidaan tietotaso

5. Opitun asian varmistaminen

- annetaan työskennellä yksin
- annetaan palaute
- rohkaistaan kysymään
- päätetään opastus. (Vartiainen, ym. 1989, 90.)

Merkittävä eroavaisuus neljän askeleen menetelmään nähden on se, että viiden askeleen menetelmää voi hyödyntää sekä opastajakeskeisessä että itseohjautuvassa perehdytyksessä. Neljän askeleen menetelmä on nimenomaan opastajakeskeinen tapa perehdyttää työntekijää. Viiden askeleen menetelmässä kiinnitetään huomiota niin opastuksen alkuvalmisteluihin kuin myös olosuhteiden järjestämiseen ihanteelliseksi opastukselle. Tämä menetelmä kuulostaa loistavalta tavalta perehdyttää työntekijä. Se vaatii aikaa ja resursseja työnantajan puolelta, mutta panostus kannattaa tehdä. (Vartiainen, ym. 1989, 90.)

3.3 Vastuu perehdyttämisestä ja työturvallisuuslaki

Työsuojelulainsäädännössä on useita työnantajaa velvoittavia määräyksiä työhön perehdyttämisen järjestämiseksi. Käytännössä lähin esimies vastaa perehdyttämisen ja opastuksen suunnittelusta, toteuttamisesta ja valvonnasta. (Harjanne & Penttinen 2008, 32.)

Työturvallisuuslaki (738/2002) velvoittaa työnantajan ja työntekijät yhteistoiminnassa ylläpitämään ja kehittämään työturvallisuutta ja työterveyttä työpaikoilla. (Työturvallisuuskeskus 2013)

Työturvallisuuslaki määrittelee hyvin tarkasti perehdyttämisen vähimmäisvelvoitteen. Se edellyttää, että työntekijään perehdytetään ja ohjataan tarpeeksi paljon

työn turvalliseen tekemiseen. Työpaikan olosuhteet ja työntekijän omat ominaisuudet sanelevat sen, minkä verran perehdytystä on annettava. Perehdyttämiseen määrään vaikuttavat työntekijän koulutus, kokemus eli osaamisen taso. Jokainen uusi työntekijä on perehdytettävä yksilöllisesti ottaen huomioon hänen taustansa. (Eräsalo 2008, 63 – 64.)

Perehdytettäviin asioihin kuuluvat työturvallisuuslain mukaan muun muassa:

- työpaikan yleiset turvaohjeet ja paloturvallisuusohjeet
 - työturvallisuusohjeet ja -määräykset, joihin sisältyy turvallinen työskentelytapa: työasennot ja työvälineiden säädöt, työasu ja -jalkineet, työtovereiden apu, elpymisliikunta
 - varautuminen ja toiminta väkivallan uhkatilanteissa ja yksintyöskentely; miten hälytetään ja saadaan apua
 - toiminta tapaturma- ja sairaskohtauksissa
- työpaikan työsuojeluorganisaatio ja sen toiminta. (Eräsalo 2008, 63.)

Jos työpaikalla tapahtuu tapaturma ja voidaan osoittaa, että työturvallisuusasioita sekä niiden perehdyttämistä on laiminlyöty, työnantaja voi joutua maksamaan sakkoja työturvallisuusmääräysten laiminlyömisestä. Lisäkustannuksia työnantajalle tulee sairauslomista ja niiden ajalta maksettavista palkoista. Mikäli tapaturmasta aiheutunut vamma on aiheutunut työnantajan puolelta tahallista huolimattomuudesta perehdytyksessä, voi hän joutua maksamaan lisäkorvauksia työntekijälle. Työpaikalla on yleensä vakuutukset voimassa, mutta tulee muistaa, etteivät ne poista tai vähennä työnantajan vastuuta. Työntekijän tulee noudattaa työpaikalla annettuja työturvallisuusohjeita ja -määräyksiä. Työnantajalle on ilmoitettava, mikäli työntekijä havaitsee työvälineissä, koneissa tai laitteissa vikoja. Työntekijän velvollisuuksiin kuuluu oma-aloitteisesti ryhtyä sellaisiin toimiin, ettei huomattavaa vaaraa aiheudu muille työntekijöille vaaraa. (Nikkilä 2008, 37.)

Oulaisten ammattiopiston, ravitsemis- ja puhdistuspalveluyksikössä työturvallisuuden tulee kiinnittää huomiota erityisesti opetuskeittiöllä työskennellessä, kun käytetään erilaisia suurkeittiökoneita ja – laitteita sekä käsitellään kuumia, raskaita astioita. Samoin lattia saattaa olla liukas, jos sinne työn lomassa tippuu esimerkiksi rasvaa tai jauhoja. Hyvästä työturvallisuudesta huolehtiminen kuuluu jokaiseen

päivään ja on kaikkien vastuulla, että sitä noudatetaan. Työturvallisuus -asioista huolehtiminen on tärkeää myös siksi, että opetamme sitä ammatinopetuksen tunneilla työn ohessa ja välitämme näin tietoutta opiskelijoillemme.

Työntekijän on noudatettava työtehtävien ja työolojen edellyttämää huolellisuutta ja varovaisuutta sekä huolehdittava käytettävissään olevin keinoin niin omasta kuin työpaikalla olevien muiden työntekijöiden turvallisuudesta. (Nikkilä 2008, 36.)

3.4 Hiljaisen tiedon siirtyminen

Unkarilaista Michael Polanyi'tä (1966) pidetään hiljaisen tiedon käsitteen keksijänä. Hänen ajatuksenaan oli, että ihmiset tietävät asioita paljon enemmän kuin he osaavat niistä kertoa. (Ranne, Markkanen & Malo 2011, 87.)

Ihmisillä on siis paljon tietoa, jota he eivät osaa ilmaista, mutta joka näkyy heidän toiminnassaan erilaisina tapoina, rutiineina, käytäntöinä, ja tuntemuksina. (Ranne, ym. 2011, 87.)

Polanyin ajatuksena oli, että hiljainen ja näkyvä tieto linkittyvät toisiinsa eikä niitä voisi erottaa toisistaan. Ihminen tarvitsee näitä kumpaakin, sillä ne ovat olennaisia osia tietämisen kokonaisuudessa. Hiljainen tieto on tärkeää taustatietoa, jonka avulla näkyvää tietoa on mahdollista käsitellä ja kehittää. Haasteena hiljaisessa tiedossa on sen itsestäänselvyys. Sen tunnistaminen ja jakaminen olisi erittäin tärkeää tilanteissa, joissa kauan työskennellyt työntekijä syystä tai toisesta jättää työnsä. (Ranne, ym. 2011, 87.)

Olennainen osa työntekijälle on hallita perusasiat omassa työssään. Tämän jälkeen hänen on helpompaa omaksua uusia työtehtäviä ja -menetelmiä. Hiljaista tietoa täytyisi pyrkiä jakamaan systemaattisesti työpaikoilla. Asioita tulisi kirjata paperille ja jakaa kaikkien tietoisuuteen, jotta siitä olisi etua käytännön työssä. Hiljaisen tiedon merkitystä ei pidä väheksyä, eikä salata. Hiljaisen tiedon tunnistamiseen ja eteenpäin siirtämiseen tarvitaan avoimuutta ja suunnitelmallisuutta. Tieto-aidon jakamiseen on monenlaisia keinoja: perehdyttäminen, työnopastus, kokemuksen ja kontaktien kartoitus, yhdessä tekeminen, mentorointi, valmennukset ja projektityös-

kentely. Kun hiljaisen tiedon siirtämisessä onnistutaan, yritykset kykenevät säilyttämään toiminta- ja kilpailukykyä. (Valpola & Åman 2008, 25.)

3.5 Työhyvinvointi

Työn opettaminen ja oppiminen uudelle työntekijälle ovat vaativia tehtäviä työsuhteen alussa. Työn perehdyttäminen ei ole ainoa tavoite. Samalla pyritään siihen, että työntekijän ammattitaito kehittyisi omatoimiselle ja itsenäiselle tasolle. Henkilökunnan hyvästä ammattitaidosta hyötyvät asiakkaat, yritys ja sen työntekijät. Uuden oppiminen, taitojen ylläpitäminen sekä kehittäminen ovat tärkeitä tekijöitä työntekijän hyvinvoinnille. (Valpola ym. 2008, 3.)

Ihmisen työssä jaksamiselle on olennaista, että hän osaa tehtävänsä ja työt sujuvat. Jos oma osaaminen ei yllä odotusten tasolle, työ voi käydä tekijälleen kestäättömäksi. (Valpola, ym. 2008, 3.)

3.5.1 Työhyvinvointisuunnitelman runko

Työpaikoilla on mahdollista kehittää työhyvinvointia laatimalla työhyvinvointisuunnitelma, joka tehdään sekä työntekijöiltä että työnantajalta saadun palautteen perusteella. Kaikkien mielipiteet tarvitaan suunnitelman laatimiseen, jotta siinä olisi huomioitu useat eri näkökulmat. Työterveyslaitos on kehittänyt valmiita malleja suunnitelman pohjaksi. Niissä on huomioitu kehittämisen kohteita seuraavasti:

1. Työ ja työolot – osiossa mietitään, kuinka työn tekemiseen liittyviä turvallisuusasioita kyetään parantamaan ja millä tavoin työturvallisuusriskejä arvioidaan. Työn ergonomiaan sekä työhygieniaan kiinnitetään huomiota.
2. Työyhteisö ja organisaation toimintatapojen arvioinnissa tarkastellaan, ovatko organisaation arvot ja rakenne joustavasti toimivia. Vuorovaikutuksen kohdalla selvitetään, onko toiminta avointa ja luottamusta herättävää. Johtamista tarkastellaan oikeudenmukaisuuden ja palautteen antamisen näkökulmista.

3. Ammatillista osaamista arvioidaan työn tavoitteiden, osaamisen ja työn haasteellisuuden osalta. Eli ovatko esimerkiksi työn tavoitteet kaikkien työntekijöiden tiedossa tai onko henkilökunnan ammatillinen osaaminen riittävä. Työn haasteellisuutta tarkastellaan - onko työ tarpeeksi monipuolista tai voitaisiinko työnkiertoa lisätä, jotta työnteko olisi mielekkäämpää.
4. Terveys ja voimavarat – osiossa kiinnitetään huomiota työn fyysiseen, psyykkiseen ja sosiaaliseen hyvinvointiin. Näin seurataan, onko työ fyysisesti tai psyykkisesti liian kuormittavaa ja miten sitä voisi vähentää. Pohditaan, kuinka henkistä jaksamista seurataan ja kuinka siihen puututaan. Työilmapiiriä seurataan ja mietitään toimintakeinoja, jos työpaikalla huomataan ongelmia tässä asiassa. (Manka 2007, 92 – 93)

3.5.2 Työhyvinvointisuunnitelman toteutus

Kun työhyvinvointisuunnitelmaa aletaan valmistella, on päätettävä, kuka vastaa työhyvinvoinnin koordinoimisesta. Mikä asia on kenenkin vastuulla ja millä tavoin työhyvinvointia kehitetään. Aivan aluksi tulee selvittää, mitkä asiat toimivat ja mitä asioita täytyisi kehittää. Tarkastelussa huomioidaan organisaation, esimiestoiminnan, työn hallinnan ja ryhmähengen toiminta, unohtamatta työntekijöiden fyysistä ja psyykkistä hyvinvointia. Työpaikoilla olisi tarpeellista selvittää, kuinka varaudutaan ”sukupolvenvaihdokseen” tai työntekijöiden vaihtuvuuteen. Miten hiljaista tietoa saadaan siirrettyä vanhemmilta nuoremmille työntekijöille. (Manka 2007, 92 – 93)

Hyvinvointisuunnitelma voi koostua kehittämiskohteiden kuvauksesta, kehittämisen sisällöstä, toimenpiteistä, vastuualueista, aikataulutuksesta ja toiminnan seurannasta. Suunnitelmaa ei kannata tehdä liian laaja-alaiseksi, vaan kehittää muutamaa tärkeintä asiaa. Eräässä työpaikassa työhyvinvointisuunnitelmaan kirjoitettiin seuraavalle vuodelle vain kolme tavoitetta: positiivisen palautteen antamisen lisääminen, onnistumisten huomioiminen ja tiedonkulun parantaminen. (Manka 2007, 94.)

3.5.3 Työhyvinvointi on osa henkilöstöpolitiikkaa

Tärkeä osa tuloksellista henkilöstöjohtamista on työhyvinvoinnin edistäminen. Tämä on työnantajan ja henkilöstön välistä yhteistyötä, jonka tarkoituksena on parantaa tuloksellisuutta ja työelämän laatua. Työelämässä on tehty tutkimuksia, jotka kertovat, että työhyvinvointiin panostamalla ja sitä kehittämällä on saatu lisättyä tuottavuutta ja tuloksellisuutta. Työhyvinvoinnin edistäminen pitää sisällään sen, että johtamistaitoja, työolosuhteita ja henkilökunnan osaamista ja toimintakykyä kehitetään yhtäaikaaisesti. Työhyvinvoinnin edistämiseen kannattaa käyttää resursseja, sillä sen kehittäminen auttaa henkilöstöä jaksamaan kauemmin työssään. Työhyvinvointi on koko työyhteisön ja organisaation asia. Työntekijöiden omalle vastuulle jäävät terveydestä ja elintavoista huolehtiminen. Erityisesti johtamiseen ja esimiestyöhön sekä työoloihin liittyvät asiat ovat työhyvinvoinnin alueita, joiden kehittäminen on työpaikan vastuulla. Työpaikkoja suositellaan kehittämään työhyvinvointia systemaattisesti. (Kuntatyönantajat 2013.)

Työnantajan ja henkilöstön tiivistä yhteistyötä korostetaan sekä tarpeeksi aikaista puuttumista mahdollisiin ongelmiin: Työhyvinvoinnin toimintalinjat ja hyvät käytännöt. Tämä suositus kannustaa kuntien työyhteisöjä kehittämään hyvinvointia systemaattisesti sekä ennakoivasti. Samalla se tarjoaa työhön erilaisia välineitä ja toimintamalleja. (Kuntatyönantajien yleiskirje 11/2007.)

3.5.4 Työhyvinvointia on johdettava

Tulevaisuudessa henkilöstön tärkeimpiä osa-alueita ovat työhyvinvoinnin johtaminen sekä työurien pidentäminen. On kiinnitettävä huomiota siihen, mikä osa hyvinvoinnista on oikeasti yhteydessä perustyötehtäviin ja tuloksellisuuteen. Henkilöstöresurssoinnin ammattilaiset, työsuojelutoiminta, työterveyshuolto ja esimiehet tekevät ja johtavat yhteistyössä työhyvinvointia. Muita hyvinvoinnin tukitoimia ovat työpaikkaliikunta, henkilöstöruokailu, terveyden edistäminen, työturvallisuus, erilaiset kulttuuri- ja virkistyspalvelut ja sisäinen viestintä. (Kuntatyönantajat 2013.)

Työhyvinvoinnin merkitys tulee esille myös taloudellisina hyötyinä, kun sairauspoissaolot ja työkyvyttömyystapaukset vähenevät. Nämä tulokset vaikuttavat positiivisesti organisaatioiden talouteen. Työhyvinvoinnin kehittäminen ja mieluinen työ ovat aina kilpailuvaltteja, sillä näin saavutetaan positiivista mainetta työnantajana ja työntekijöitä on helpompi rekrytoida. Työhyvinvoinnin vaikuttamiskeinona on kehittää myös työprosessien sujuvuutta, työn sisältöä ja esimiestyötä. (Kunta-työnantajat 2013.)

3.6 Perehdyttämisen hyödyt ja merkitys

Hyvin hoidetussa perehdyttämisessä on monenlaista hyötyä:

- oppiminen tehostuu ja oppiaika lyhenee
- myönteinen suhtautuminen työhön ja työyhteisöön lisäävät sitoutumista
- perehdytettävälle ja asiakkaille syntyy myönteinen yrityskuva
- virheet ja niiden korjaamiseen kuluva aika vähenevät
- turvallisuusriskit vähenevät, kun uusi työntekijä tunnistaa työn ja työympäristön vaarat sekä osaa toimia niiden poistamiseksi tai vähentämiseksi
- poissaolot ja vaihtuvuus vähenevät
- kustannuksia säästyy erilaisten häiriötekijöiden vähentyessä. (Kangas 2004, 5 – 6.)

Perehdyttämiseen kannattaa työsuhteen alussa tai työntekijän pitkän poissaolojakson jälkeen käyttää aikaa. Mikäli työskennellään pienemmissä yksiköissä, on muistettava perehdyttää työntekijä koko organisaatioon. Työntekijälle muodostuu näin käsitys organisaation arvoista, strategiasta ja visioista. (Kangas 2004, 5 – 6.)

Jotta saataisiin merkityksellisiä tuloksia aikaiseksi ja parannettua työelämän laatua, täytyy niiden eteen olla kaikkien valmiita toimimaan. Tämä on yksi keskeisistä työelämän kehittämistä koskevista suosituksista. Laadukas työelämä parantaa tuloksia palvelutoiminnassa ja työn kokeminen positiivisena ja laadukkaana kehittää työelämän laatua. Kun tuloksellisuutta ja työelämän laatua kehitetään yhtä aikaa, on mahdollista saavuttaa pysyviä tuloksia työelämässä. Tästä hyötyvät sekä työnantajat että työntekijät ja se on tavoitteena virka- ja työehtosopimuksilla.

Tuottavuuden kannalta ajateltuna yritykselle on paljonkin hyötyä siitä, että perehdytykseen paneudutaan. Tällä hetkellä väestö on ikääntymässä ja samalla työvoiman tarjonta vähenemässä, joten yritykset tarvitsevat keinoja tuottavuuden parantamiseksi. Se puolestaan takaa hyvinvointia ihmisille. Yksinkertaisesti sanottuna työpaikoilla pitäisi tehdä oikeita asioita oikealla tavalla. Ennen tuottavuutta lisättiin ostamalla uusia koneita ja välineitä. Nykyään tuottavuutta ja hyötyä tuottavuuskasvuun saadaan yhä enemmän aineettomista asioista, lähinnä työskentelytapojen kehittämisestä sekä työhyvinvoinnin ja osaamisen vahvistamisesta. (Kuntatyönantajat 2013.)

Tuottavuuden kasvuun vaikuttavia asioita ovat:

- työtavat, työprosessit
 - johtaminen ja esimiestyö
 - työn sisältö ja toimivuus
 - yhteistyö ja verkostoituminen
 - henkilökunnan ammattitaito ja osaaminen
 - uusien ideoiden ja tekniikan hyödyntäminen
 - palkitseminen kannustimena
 - fyysinen ja psyykkinen työympäristö
- työhyvinvointi, aineettomat asiat. (Kuntatyönantajat 2013.)

4 TYÖNOPASTUKSEN TÄRKEYS

Tärkeänä osana perehdyttämistä pidetään työnopastusta. Työnopastus pitää sisälleen kaikki olennaiset työhön kuuluvat asiat. Esimerkiksi kokonaiskuva työskentelestä, millaisista eri osista ja vaiheista työ muodostuu sekä mitä tietoa ja osaamista työn tekeminen edellyttää. Työnopastuksen avulla opetetaan koneiden, laitteiden, työvälineiden sekä aineiden oikeat käyttötavat ja turvallisuusmääräykset. Tärkeää on myös antaa ohjeita erilaisista työmenetelmistä ja toimintatavoista. Työnopastusta voidaan antaa jo pitkäänkin työskennelleille. Perehdyttäminen ja työnopastus tulee ajatella osana työn kehittämistä, joka toimii hyvänä investointina koko yritykselle. Niillä parannetaan henkilöstön osaamista, laatua, tuetaan työhyvinvointia sekä vähennetään työtapaturmia ja poissaoloja. (Työturvallisuuskeskus 2013)

Hyvä työnopastus korostaa turvallisten työtapojen merkitystä ja mahdollisten vaaratilanteiden esille tuomista. Työnopastajan tulee hallita oman alansa työt ja niihin liittyvät turvallisuusasiat niin teoriassa kuin käytännössäkin. Työnopastus sisältää mahdollisen psyykkisen kuormittumisen torjunnan sekä keskustelun organisaation omista kirjoittamattomista pelisäännöistä. Työnopastusta voi opiskella työn ohessa lisää, jotta työnopastaja voisi syventää omaa tietouttaan. On erittäin tärkeää hyödyntää oman työpaikan työsuojeluhenkilöstön asiantuntemusta, jotta työsuojeluasiat kuuluisivat olennaisena osana työnopastusta. Työnopastusta varten olisi hyvä olla kaikissa työpaikoissa lista, johon on koottu asiat, joita opastuksessa kerrotaan. Listan tulisi olla selkeästi asiakokonaisuuksiin ryhmitelty, että asiat etenisivät loogisesti. Kun listassa olleet asiat on käsitelty, sekä uusi työntekijä että työnopastaja ja perehdyttäjä allekirjoittavat asioiden käsittelyn. Tällä varmistetaan se, että vahingon tai tapaturman sattuessa esimerkiksi huolimattomuuden takia, toimii työnopastuksen tarkistuslista todisteena siitä, että työntekijälle on kerrottu oikeat työskentelytavat. Työhön opastettavan työntekijän tulee noudattaa työpaikan sääntöjä ja ohjeita, sillä työturvallisuuskin saattaa olla kiinni hyvinkin pieniltä tuntuvista määräyksistä. (Nikkilä 2008, 24 – 26.)

4.1 Työnopastuksen tarve

Työnopastusta tarvitaan aina, oli toimiala tai työpaikan koko mikä tahansa. Samoin työnopastus ja perehdyttäminen kuuluvat kaikille henkilöstöryhmille riippumatta työtehtävästä tai työsuhteen kestosta. Työnopastusta ja perehdytystä tulee antaa myös mahdollisille yrityksessä työskenteleville ulkopuolisille työntekijöille. Opastuksen antaminen voidaan delegoida tietyille tai tietyille koulutetuille työnopastajille, mutta on muistettava, että vastuu siitä on viime kädessä esimiehillä. Jokaisessa työpaikassa mietitään työnopastuksen laajuus ja sisältö työpaikan vaatimusten mukaisesti. Työnopastuksessa opetetaan oikeat tavat tehdä työtä ja työskentelyssä tarvittavien laitteiden, koneiden, työtarvikkeiden käyttö sekä niihin liittyvät työturvallisuusmääräykset. Työnopastusta voidaan tehdä muulloinkin kuin perehdytettäessä uutta työntekijää. Sitä tarvitaan, kun työtehtävät tai -menetelmät vaihtuvat. Samoin, jos otetaan käyttöön uusia koneita, laitteita ja aineita tai selviää, että em. käyttöön liittyviä turvallisuusohjeita laiminlyödään. Työnopastusta tulee tehostaa, mikäli siinä tai tuotteiden laadussa havaitaan merkittäviä puutteita. (Nikkilä 2008, 25.)

4.1.1 Suunnittelu

Laadukas työnopastus vaatii suunnitelmallisuutta, dokumentointia, jatkuvuutta ja huolellista valmentautumista. Suunnitelmaan tärkeinä osina ovat seuranta ja arviointi. Suunnitteluun kuuluu perehdyttäjien ja opastajien koulutus sekä tarvittavat materiaalit. (Työturvallisuuskeskus 2013)

Apuna voi käyttää yrityksen toimintaan liittyvää aineistoa ja esitteitä, alan työsuojeluoppaita ja muuta aiheeseen liittyvää aineistoa. Hyvän perehdyttämis- ja opastussuunnitelman laatimiseen tarvitaan esimiesten, henkilöstöryhmien ja henkilöstöhallinnon edustajien sekä työterveyshuollon ja työsuojelun asiantuntijoiden välistä yhteistyötä. (Työturvallisuuskeskus 2013)

Työnopastuksen suunnittelussa täytyy pitää mielessä: ketä, miksi, mitä, miten opastetaan ja miten oppiminen varmistetaan. Lisäksi etukäteen tulee suunnitella

mitä kaikkea uuden työntekijän tarvitsee oppia, kuinka hyvin ja missä ajassa. Kun em. asiat on selvitetty, voidaan aloittaa opetustilanteen suunnitteleminen. Siihen kuuluvat työtehtävät, opetustapa sekä lopuksi tehtävän arviointi ja tarkistaminen. (Kangas 2004, 14.)

4.1.2 Työsuojeluasiat työnopastuksessa

Työnopastus toimii myös ennakoivana ja ennaltaehkäisevänä työsuojeluna, sillä työssä tai työympäristössä olevat vaarat ja vaaratilanteet on tunnistettava jo ennen työn aloittamista. Näin mahdollisiin työn vaaroihin kyetään varautumaan ennakolta. (Eräsalo 2008, 67.)

Työsuojelutoiminta on kaikilla työpaikoilla lakisääteinen velvollisuus. Laki määrittelee, millainen työsuojeluorganisaatio työpaikalla tulee olla ja millaiset oikeudet ja velvollisuudet työsuojelutoimintaan osallistuvilla on. Työsuojelutyön tarkoitus on parantaa työturvallisuutta työpaikoilla. Tavoitteena on työpaikka, jossa työntekijöiden on mahdollista pitää kiinni työkyvystään ja terveydestään. Työsuojelun toimintaohjelman avulla ylläpidetään, kehitetään ja seurataan työpaikan työsuojelua sekä tavoitteiden toteutusta. Jos työpaikan ylin johto arvostaa työsuojelutyötä, ovat asenteet myönteisiä alemmilla tasoilla. Työnantajan velvollisuuksiin kuuluu huolehtia työntekijöiden turvallisuudesta sekä terveydestä työssä. Käytännössä tämä tarkoittaa sitä, että työnantajan on huomioitava kaikki työhön, työoloihin ja työympäristöön sekä työntekijöiden henkilökohtaisiin edellytyksiin kuuluvat asiat. Työnantaja vastaa työympäristön ja työyhteisön tilasta sekä työtapojen turvallisuudesta ja niiden noudattamisesta. Työnantaja selvittää työpaikan vaarat ja arvioi niiden vaikutuksia työhön. Tämän lisäksi työnantajan täytyy seurata fyysistä ja psyykkistä turvallisuutta sekä työyhteisön sosiaalista toimivuutta - jolla tarkoitetaan sitä, että ketään ei kiusattaisi työpaikalla asiattomilla puheilla tai käyttäytymisellä. Näillä keinoilla on mahdollista havaita työn vaarat ja työilmapiiriin kuuluvat ongelmat tarpeeksi varhaisessa vaiheessa. Näistä asioista kerrotaan perehdytyksessä. (Nikkilä 2008, 64 – 68.)

Käytännön työnopastuksessa tulee käydä läpi koneiden, laitteiden ja erilaisten työvälineiden oikeat käyttötavat sekä työtä koskevat turvallisuusmääräykset. Työ-

menetelmiä ja toimintatapoja voi olla mahdollista käyttää useammanlaisia ja näistäkin on hyvä tiedottaa, jotta uusi työntekijä voi kokeilemalla löytää oman tapansa toteuttaa asioita työssään. Työn ergonomiasta, henkilökohtaisten suojainten, suojavaatetuksen sekä suojalaitteiden oikeista ja turvallisista käyttötavoista sekä niiden säilytyksestä ja huoltamisesta tulee myös aina tiedottaa. Jäljelle jäävistä vaaroista tulee antaa opastusta vaarojen tunnistamiseksi ja vaaratilanteiden ennalta ehkäisemiseksi. Tällaisia voivat olla tulipalot, tapaturmat ja sairastumiset. Ensiaputarvikkeiden paikat ja niiden käyttö esitellään perehdytettävälle. Työnopastajalta vaaditaan tietoa oman alan työsuojeluun liittyvistä lainsäädännöistä, määräyksistä ja asetuksista. (Nikkilä 2008, 25.)

Työnantajalla on työsuhteessa työnjohto-oikeus. Työntekijällä on velvollisuus noudattaa työnantajan määräyksiä mm. siitä, miten työ tehdään, missä sitä tehdään ja milloin sitä tehdään. (Nikkilä 2008, 26.)

4.1.3 Työterveyshuolto

Perehdytyksessä uudelle työntekijälle kerrotaan kuinka työterveyshuolto on järjestetty. Työnantaja on velvollinen järjestämään työterveyshuollon heti, kun työpaikalla on yksikin palkattu työntekijä. (Työturvallisuuskeskus 2013.)

Työterveyshuoltolaki (1383/2001) velvoittaa työnantajaa järjestämään henkilöstölleen terveyspalveluja työstä johtuvien terveysvaarojen ehkäisemiseksi käyttäen apunaan työterveyshuollon ammattihenkilöitä ja asiantuntijoita. (Työturva 2013.)

Kaikille työntekijöille tehdään vähintään työhöntulotarkastus. Muita terveystarkastuksia tehdään tarpeen mukaan riippuen siitä, millaisissa olosuhteissa työtä tehdään. Työnantajan on mahdollista ostaa työterveyspalvelunsa terveyskeskuksesta, yksityiseltä lääkäriasemalta tai yritysten perustamalta työterveysasemalta. Työterveyshuollon tavoitteita ovat terveellinen ja turvallinen työympäristö, hyvin toimiva työyhteisö, työhön liittyvien sairauksien ehkäisy sekä työntekijöiden työ- ja toimintakyvyn ylläpitäminen ja edistäminen. Työterveyshuollon toimintasuunnitelma pitää sisällään työterveyshuollon osuuden työpaikkakohtaisessa työsuojelutoimin-

nassa. Tämän vuoksi se on samalla osa työpaikan työsuojelun toimintaohjelmaa. Hyvin toimiva työterveyshuolto on työnantajille tärkeä yhteistyötaho työntekijöiden kokonaisvaltaisen työkyvyn ylläpitämisessä. (Nikkilä 2008, 69 – 70.)

Työterveyshuoltoa toteutetaan käytännössä seuraavilla toimenpiteillä:

- tekemällä työpaikkaselvityksiä ja ehdotuksia toimenpiteistä
- laatimalla työterveyshuollon toimintasuunnitelma
- määrittelemällä ja toteuttamalla terveydenseurantatarkastuksia
- tekemällä ergonomisia selvityksiä
- ohjaamalla kuntoutukseen
- suunnittelemalla ja toteuttamalla työkykyä ylläpitävää toimintaa
- seuraamalla vajaakuntoisten työssä selviytymistä. (Nikkilä 2008, 70.)

Työelämän muutosten haasteisiin vastaamiseksi työterveyshuollolta edellytetään ennalta ehkäisevän toiminnan jatkuvaa kehittämistä yksilön ja työyhteisön terveyttä tukevaksi sekä työkyvyttömyyttä ja ennenaikaista eläköitymistä ehkäiseväksi. Työterveyshuoltolainsäädäntö sekä erilaiset kehittämisohjelmat korostavat mahdollisimman varhaisen ennaltaehkäisyn merkitystä. Ongelmana on ollut se, että mitä varhaisempaan ehkäisyyn pyritään, sitä enemmän toiminnan varsinaisina toteuttajina ovat muut tahot kuin työterveyshuolto. (Ranne, ym. 2011, 33.)

4.2 Työn sisäinen malli

Työnopastuksen tavoitteena on työn sisäisen mallin syntyminen. Työelämässä tapahtuu jatkuvasti muutoksia. Kun perusmalli on hyvä, sen muuttaminen ja vaativampien tehtävien oppiminen tapahtuu yleensä ongelmitta. Tarkoituksena on, että työntekijä oppii ja sisäistää työn vaatimukset niin, ettei hänellä kuluisi koko ajan ylimääräistä energiaa työhön kuuluvien eri asioiden muistamiseen. Työn sisäisen mallin muodostumiseksi tarvitaan tietoa muun muassa yrityksestä ja sen asiakkaista, tarjottavista tuotteista ja palveluista. Lisäksi kaikkien tiedossa tulee olla koko työyhteisön ja oman työn tavoitteet sekä niiden merkitys kokonaisuutta ajatellen. (Eräsalo 2008, 68.)

4.3 Työnopastus käytännössä

Työnopastus on työtehtävien yksityiskohtaista selvittämistä ja niiden riittävää harjoittelua. Opastajan tulee aluksi herättää opastettavan kiinnostus ja luoda oppimiselle myönteinen ilmapiiri. Tulokkaalle opetetaan varsinainen työ, mutta ennen opastusta tulee selvittää, mitä tulla jo osaa ja keskittyä siihen, mikä on uutta. (Eräsalo 2008, 67.)

Muutokset vaikuttavat aina työntekijään, sillä he joutuvat kohtaamaan uuden tilanteen. Työtehtävät ja toimintatavat muuttuvat, jopa myönteisetkin muutokset saattavat kuormittaa henkisesti työntekijää. Prosessia helpottaa, jos työnantaja antaa työnopastusta ja tukea tässä tilanteessa. Myös pitempään työssä olleet ja pitkän poissaolokauden jälkeen töihin palaavat työntekijät saattavat tarvita apua ja tukea, kun muutoksia tapahtuu. Oikeaoppisen työnopastuksen avulla työntekijä oppii työtehtävät nopeasti ja oikealla tavalla. Työopastuksessa opastettavan työntekijän kannattaa olla aktiivinen osapuoli, sillä hänen aikaisemmat tietonsa, taitonsa ja kokemuksensa ovat pohjana uudelle tiedolle. Lyhyesti sanottuna työnopastuksessa opetetaan oikeanlaiset työskentelytavat ja tarvittavat turvallisuusmääräykset. (Nikkilä 2008, 24 – 25.)

Työnopastusta tarvitaan aina, kun:

- työ on tekijälleen uusi
- työtehtävät vaihtuvat
- työmenetelmät muuttuvat
- hankitaan ja otetaan käyttöön uusia koneita, laitteita ja aineita
- työ toistuu harvoin
- turvallisuusohjeita laiminlyödään
- työpaikalla sattuu työtapaturma tai havaitaan ammattitauti
- annetussa työnopastuksessa havaitaan puutteita
- tilanne poikkeaa tavanomaisesta
- havaitaan virheitä toiminnassa ja puutteita tuotteiden ja palvelujen laadussa. (Nikkilä 2008, 25.)

Hyvä työnopastus etenee vaiheittain:

1. Opastettavalle selitetään ja kuvataan työ tai tehtävä. Asetetaan tavoitteet ja välitavoitteet.
 2. Opastaja näyttää työn, selostaa sanallisesti mitä tekee ja perustelee miksi niin tekee.
 3. Opastettava harjoittelee ja samalla kuvailee mitä tekee. Opastaja antaa opastettavan itse yrittää, mutta neuvoo tarvittaessa ja kertoo ohjeita.
 4. Annetaan kannustavaa palautetta ja arviointia.
 5. Opastettava suorittaa itse. Arviointi ja palaute. Opastustilanteen päättäminen.
- (Eräsalo 2008, 68.)

”Riittävä työnopastus tukee yrityksen toiminnan jatkuvuutta, kehitystä sekä ihmisten osaamista ja hyvinvointia työssään.” (Valpola, ym. 2008, 3.)

Työnopastus uudelle työntekijälle on tärkeää tehdä heti työsuhteen alussa. Oulaisen ammattiopiston, ravitsemis- ja puhdistuspalveluyksikössä on paljon erilaisia koneita, laitteita ja tietokoneohjelmia, joita on opeteltava käyttämään, jotta niiden esittely ja opettaminen opiskelijoille olisi sujuvaa. Sen lisäksi, että toimintaperiaatteista ja käyttötavoista kerrotaan, haluaisin korostaa seuraavaa asiaa: opastettavan opettajan on myös itse oltava aktiivinen ja oma-aloitteinen em. asioissa. Jos työnopastusta tehdään usein ja monen eri ihmisen taholta ja siitä huolimatta tieto menee ”kuin vesi hanhen selästä”, on resursseja heitetty hukkaan. Tämä on erittäin turhauttavaa. Työnopastusta voisi mielestäni tehdä ”vierihoitona” eli niin, että esimerkiksi uusi kokkiopettaja työskentelisi ennen varsinaisen opettamisen alkamista kaikilla keittiöillä työnopastajan kanssa ja opettelisi samalla koneiden ja laitteiden käyttöä sekä eri opetuskeittiöiden toimintaperiaatteita. Työnopastus on ilmeisesti ollut hajanaista, mutta siihen tulee parannus, kun perehdytysopas otetaan käyttöön.

5 TUTKIMUS OPETUSHENKILÖSTÖN PEREHDYTTÄMISESTÄ

Oulaisten ammattiopisto, ravitsemis- ja puhdistuspalveluyksikkö oli tilaajana opetushenkilöstölle suunnatussa kyselyssä, jossa tiedusteltiin perehdyttämiseen ja työnopastukseen liittyviä asioita sekä sitä, kuinka he olivat nämä asiat kokeneet tullessaan yksikköön töihin.

5.1 Kyselylomakkeen suunnittelu ja tavoitteet

Opettajilta haluttiin saada erityisesti palautetta asioista, joihin tulevaisuudessa tulisi perehdytyksessä kiinnittää enemmän huomiota. Tavoitteena oli kehittää perehdytystä paremmaksi. Koulutusjohtaja Pirjo Kotilainen oli työelämän ohjaajana opinnäytetyössäni.

5.2 Kvalitatiivinen tutkimusmenetelmä

Kvalitatiivisessa tutkimuksessa analysointia tehdään mielipiteiden sekä niiden syiden ja seurausten selvittämisen kautta: jakaumien ja keskiarvojen sijaan keskitytään johtopäätösten tekemiseen, usein haastatteluihin ja ryhmäkeskusteluihin pohjautuvasta aineistosta. Kvalitatiivinen tutkimus vastaa kysymyksiin mitä, miksi ja kuinka; se on luonteeltaan kuvailevaa, ymmärtävää, arvioivaa ja luovaa. Laadullista otetta hyödynnetään selvittämällä erilaisia käyttäytymisvaihtoehtoja sekä niiden syitä ja laajuutta. Samalla pyritään selittämään motiiveja ja asenteita. Laadullinen tutkimus pohjautuu tietämisen tapaan eli ilmapiiriin eläytymiseen. Siinä tutkitaan ihmisten ajatuksia, tunteita ja motiiveja. Kvalitatiiviseen tutkimukseen voidaan hankkia aineistoa tavallisimpia menetelmiä käyttäen eli haastatteluilla, kyselyillä, havainnoilla sekä faktaan perustuvilla tiedoilla. (Taloustutkimus Oy 2013.)

Koska kvalitatiivinen tutkimus antaa vastauksen kysymyksiin mitä, miksi ja kuinka, sekä tutkimusmenetelmässä esille tulevat vastaajien ajatukset ja kokemukset, oli se juuri oikeanlainen tutkimusmenetelmä opinnäytetyöhöni liittyvässä kyselyssä. Kvalitatiivisella esiselvityksellä voidaan laatia kvantitatiivisen vaiheen kysymykset, jotka kattavat tutkimusongelman kannalta keskeisiä osa-alueita ja kokonaisuuksia.

Kvalitatiivisella tutkimuksella voidaan myös syventää kvantitatiivisessa mittauksessa saatuja tuloksia. Niitä voidaan käyttää vaihtoehtoisina, rinnakkaisina tai eri tavoin yhdisteltynä riippuen siitä, mikä tutkittava ongelma on. Kvalitatiivinen tiedonkeruu tapahtuu joko ryhmäkeskusteluina tai henkilökohtaisina haastatteluina, jotka voivat olla syvä- tai teemahaastatteluja. (Taloustutkimus Oy 2013.)

Kyselyn alussa esitettiin rinnakkaisena myös kvantitatiiviseen tutkimusmenetelmään pohjautuvia kysymyksiä, joissa kartoitettiin määriin ja lukuihin perustuvia asioita: kuinka kauan opettajat olivat työskennelleet oppilaitoksessa ja kuinka moni oli perehdyttänyt heitä perehdyttänyt.

Opinnäytetyöhön liittyvän kyselyn järjestelyt tein niin, että ilmoitin sähköpostilla ennakkoon opettajille päivämäärän ja kellonajan, jolloin kysely tultaisiin tekemään. Kaksi heistä ilmoitti, ettei ole läsnä ko. aikana ja pyysi kyselyä sähköpostitse. Näin tehtiin ja vastaukset heiltäkin tuli samana päivänä. Kysely suoritettiin oppilaitoksemme kabinetissa. Kyselylomakkeet, kynät ja suklaata kiitokseksi vastaamisesta tarjosin kyselyyn osallistuneille. Aamukahvin lomassa opettajat tulivat kirjoittamaan vastauksiaan. Ja kuten jo aiemmin kirjoitin, vastausprosentti oli sata - kaikki vastasivat. Yksi opettajista oli tuona päivänä opetusvuorossa liiketalouden yksikön opetuskeittiöllä, mutta kävin myös siellä ja vastaukset saatiin tuota pikaa.

Kokemuksesta tiedän, ettei kyselyitä kannata lähettää pelkästään sähköpostilla. Vastaukset jäävät usein saamatta. Nyt, kun tilanne järjestettiin ja siitä tiedotettiin, vastauksia kirjoitettiin innokkaasti. Toisaalta voi olla, että kun oppilaitoksessa on paljon uusia opettajia, he myös halusivat kertoa mielipiteensä. Näin asioita saadaan kehitettyä parempaan suuntaan.

5.3 Arviointi ja omasta työstä oppiminen

Kaikissa työyhteisöissä täytyy kyetä arvioimaan omaa työtä ja saatuja tuloksia. Arvioinnin myötä saadaan tietoa, ovatko tavoitteet olleet realistisia, onko resurssit käytetty oikein ja toiminta ollut suunniteltua. Arvioinnin avulla saadaan uutta pohjaa suunnittelulle. Se kertoo, onko tavoite ollut edellisellä kerralla realistinen. Liian

korkealle tai matalalle asetetut tavoitteet eivät motivoi työn tekemiseen. Päinvastoin, ne saattavat aiheuttaa turhautumista. (Kuntaliitto 2013.)

Tulosten rehellisen arvioinnin avulla työn perusajatusta saadaan kirkastettua sekä työmotivaatiota parannettua. Rehellinen arviointi ei välttämättä tunnu mukavalta, mutta se on kaiken perusta, jolle tuleva toiminta on mahdollista rakentaa. Työntekijöiden työmotivaatio paranee, kun he tuntevat, että heidän työnsä tuloksista ollaan kiinnostuneita. Kun opimme omasta työstämme, voimme edistää ns. reflektiivisen työotteen kehittymistä. Se tulee esille itseohjautuvuuden kasvamisena sekä vastuullisuuden lisääntymisenä suhteessa omaan työhön, työyhteisöön ja sen kehittymiseen. Näin työntekijä voi arvioida omia tunne- ja tahtotilojaan sekä niihin perustuvaa toimintaansa osana työtehtäviään. Meidän täytyy tehdä työstä tietoisesti analyysia. Keskustelujen avulla yhdessä toisten työntekijöiden kanssa tutkitaan, miten tai miksi toimittiin jollain tietyllä tavalla. Näin voidaan kirkastaa käsitystä työn tavoitteista, sen sisällöstä ja toimintatavoista. Samalla kehitetään yhteistyötä sekä vuorovaikutustaitoja. (Kuntaliitto 2013.)

Työn tutkiminen, aloitteellisten kokeilujen tekeminen sekä uusien käsitteiden ja kokemusten käyttöönotto ovat osa ns. ekspansiivisen oppimisen mallia. Silloin eivät vain yksilöt opi, vaan koko organisaatio. Esimies voi johtaa omaa työyhteisöään kehittymään entistä tuloksellisemmaksi omasta toiminnasta oppimisen avulla. (Kuntaliitto 2013.)

Arvioinnista kirjoitettua artikkelia luin mielenkiinnolla. Työhön ja työnkuvaan liittyen sain paljon pohdittavaa. Tavoitteiden realistinen asettaminen ja sitä kautta työn vastuuttaminen eri työntekijöiden kesken, työn ja sen tulosten rehellinen arviointi, reflektiivinen työote sekä analysointi kuulostivat asioilta, joihin varmasti useassa työyhteisössä – myös oppilaitoksessamme - tulisi kiinnittää enemmän huomiota. Palautteen antaminen sekä vastaanottaminen puolin ja toisin on myös työntekijöitä kannustavaa. Tätä ei saisi kaiken kiireen keskellä unohtaa.

6 TUTKIMUSTULOKSET

Perehdytykseen liittyvään kyselyyn osallistuivat kaikki Oulaisten ammattiopiston, ravitsemis- ja puhdistuspalveluyksikön päätoimiset opettajat, joita vastaamishetkellä oli yksitoista. Kaikki vastaajat olivat naisia ja kysely tehtiin keväällä 2013.

Lähes puolet henkilökunnasta on työskennellyt ravitsemis- ja puhdistuspalveluyksikössä alle kolme vuotta, seuraavaksi eniten on neljästä kuuteen vuotta työskennelleitä. Yli seitsemän vuotta työskennelleitä on muutamia, joista yksi on ollut yksikön palveluksessa kolmekymmentä vuotta. Kaikki vastaajat olivat sitä mieltä, että perehdytystä on annettu lähes kaikkien yksikössä työskentelevien työntekijöiden puolesta. Opastusta oli tullut niin kollegoilta kuin opintosihteeriltä, koulutusjohtajalta, rehtorilta, atk – tukihenkilöstöltä, emännältä ja kiinteistöhoitajalta.

Perehdytyksessä oli kerrottu seuraavista asioista:

- Oulaisten ammattiopiston organisaation esittely
- työsopimukseen liittyvistä asioista
- palkkauksesta
- vuosilomista, sairauslomista ja muista poissaoloista
- työterveyshuollosta
- työsuojelusta
- sisäisestä viestinnästä
- työnopastuksesta
- asiakaspalvelusta

Lisätietoa kaivattiin silti moniin asioihin. Eniten vastauksista kävi ilmi, että arkisiin käytännön asioihin, kuten oppilaitoksen yhteisiin toimintamalleihin, resursseihin, opetussuunnitelmiin, opintoviikkoihin, atk – ohjelmien opettamiseen, kuten Wilman ja Moodlen käyttöön, ”talon tapoihin”, sekä koneiden ja laitteiden käyttämiseen olisi haluttu enemmän perehdytystä. ”Olin halunnut enemmän tietoa, miten opetus toteutetaan, opintoviikot, opinto-ohjaus, suoritusten merkitseminen.” Lisäksi toivottiin, että omasta työnkuvasta olisi kerrottu selkeämmin. Tietoa olisi haluttu saada enemmän kaikista mahdollisista asioista systemaattisesti, ei vähitellen. Kun

kysyttiin, mitä asioita jäit omassa perehdytyksessäsi kaipaamaan, tuli seuraavalaisia vastauksia: enemmän tietoa työterveyshuollon sisällöstä, käytänteistä sairastapauksissa, työsuojeluohjelmasta, ay-toiminnasta, resursseista, määrävuosikorotuksista sekä työssäoppimisesta. Erityisesti toivottiin perehdytykseen kunnon runkoa asioista, enemmän aikaa perehtymiseen ennen työn aloitusta sekä perehdyttäjää. ”Olisin halunnut tietää, kuinka minulla menee. Teinkö jotain väärin tai oikein, palautetta toiminnasta”, tällainen oli yksi vastaus.

Suurin osa vastanneista oli erittäin tyytyväisiä tapaan, jolla heidät oli vastaanotettu. Työpaikan perehdytyksessä noin puolet ei osannut kertoa, olivatko he omaksuneet työtehtävänsä hyvin. Kolme oli omasta mielestään omaksunut työtehtävät hyvin ja kolme ei. Osa opettajista oli aloittanut työsuhteensa tuntiopettajana ja näissä tapauksissa he kertoivat, että olivat alussa saaneet työjärjestyksen ensimmäiseksi kirjalliseksi materiaaliksi.

Palautteen perusteella perehdyttäjät olivat osanneet vastata esitettyihin kysymyksiin kiitettävästi. Kehittämisideoita kyselyssä saatiin runsaasti. Eniten toivottiin sitä, että perehdytykselle rakennettaisiin aikataulutettu ohjeistus, jonka mukaan se etenisi ja että siihen nimettäisiin perehdyttäjät. Talon tapoja ja käytänteitä ohjeistukseen toivottiin myös kirjattavan. ”Selkeä tsekkauslista läpikäytävistä asioista, vastuuhenkilöt nimettynä, ja hänelle sekä uudelle tarpeeksi aikaa perehdytykseen.” Vastanneet toivoivat lisää aikaa perehdytykseen sekä säännöllistä palautetta omasta toiminnastaan.

7 POHDINTA

Jo rekrytoinnin aikana ensivaikutelma jää ihmisille hyvin mieleen, joten organisaatioissa on kiinnitettävä huomiota siihen, kuinka uusi työntekijä otetaan vastaan. Aidosti tervetulleeksi toivotettu ja perehdytetty työntekijä saa hyvän vaikutelman työpaikastaan. Ensimmäisenä työpäivänä uutta työntekijää ei pidä jättää yksin. Hän tarvitsee ohjausta ja opastajan, jonka kanssa käydään läpi tulevia tehtäviä. Näin työntekijälle osoitetaan, että hän on ollut odotettu ja häntä tarvitaan.

Työssä tarvittavia materiaaleja jaetaan ensimmäisestä päivästä alkaen. Ne tulisi esitellä mahdollisimman innostuneesti ja avoimesti, sillä työsuhteen alussa uusi työntekijä on vastaanottavainen. Kuitenkaan kaikkia materiaaleja ei tule jakaa heti samalla kerralla. Vastaanottavaisuudesta huolimatta alussa kukaan ei kykene sisäistämään kaikkia uusia asioita kerralla.

Perehdyttäminen on työnantajan velvollisuus ja uuden työntekijän oikeus. Sillä luodaan uudelle työntekijälle perusta työn tekemiselle ja yhteistyölle työyhteisössä. Perehdyttämiseen kannattaa nimetä vastuuhenkilö, vaikka perehdytystä antavat lähes kaikissa työpaikoissa useammat henkilöt. Kun perehdytystä antavilla on omat roolinsa, kaikki ovat perillä omasta osuudestaan.

Perehdytys on aina henkilökohtaista, joten sitä annetaan uuden työntekijän taustoihin perustuen. Perehtymistä ei tule jättää uuden työntekijän omalle vastuulle. Kaikki eivät rohkene kysyä ja kyseenalaistaa työpaikan asioita heti työsuhteen alussa. Kaikilla yrityksillä on omanlainen historia, kulttuuri, ihmiset, työskentelytavat ja asiakkaat. Näihin osa-alueisiin uusi työntekijä on perehdytettävä sekä muistettava kertoa myös toimintaa ohjaavat arvot. Tämän lisäksi opettajille suunnattu kysely osoitti, että erityisesti arkisten asioiden ja käytänteiden, ”talon tapojen” opastamiseen kaivataan perehdytystä.

Hyvänä ohjeena pidetään sitä, että pyydetään palautetta perehdytyksestä uudelta työntekijältä tasaisin väliajoin – ensimmäisen päivän, viikon, kuukauden ja vielä ensimmäisen sadan päivän jälkeenkin. Näin varmistetaan ja tarkistetaan, että hän

on omaksunut työnsä kannalta tärkeät asiat. Uusi työntekijä näkee asioita eri näkökulmista kuin pitkään työskennelleet kollegansa, joten häneltä kannattaa kysyä kehittämisideoita palautekyselyn ohessa.

Kyselyn vastaukset eivät olleet yllättäviä. Tiedossa on ollut, että perehdytyksen tulisi olla systemaattisempaa ja siihen pitäisi käyttää enemmän aikaa. Toivottavaa olisi, että perehdyttämiseen annettaisiin resursseja, koska se vie todella paljon aikaa oman työn ohessa. Edelleen olen kuitenkin sitä mieltä, että perehdytettävältä opettajalta vaaditaan aktiivisuutta, oma-aloitteisuutta ja kiinnostusta perehdytettäviin asioihin. Olen monta vuotta työskennellyt opettajana ja huomaan pian, millainen on uuden opettajan motivaatio työtänsä kohtaan.

Opinnäytetyön tekeminen alkoi syksyllä 2012. Mielessäni oli kaksi aihetta, joista keskustelin Oulaisten ammattiopiston, ravitsemis- ja puhdistuspalveluyksikön koulutusjohtajan, Pirjo Kotilaisen, kanssa. Yhdessä hänen kanssaan päädyimme aiheeseen perehdytyksestä ja työnopastuksesta. Joulukuussa 2012 hain materiaaleja ensimmäisen kerran aiheeseen liittyen. Varsinaisesti kirjoitus käynnistyi maaliskuussa 2013, kun jäin opintovapaalle työstäni. Aihe on ollut mielenkiintoinen ja vienyt mukanaan, mutta aikaa kirjoittamiseen olisi näin jälkikäteen ajatellen voinut käyttää vielä enemmän.

Päätin heti, kun päätös opinnäytetyön aiheesta tehtiin, että aiheeseen liittyen tehdään Oulaisten ammattiopiston, ravitsemis- ja puhdistuspalveluyksikköön perehdytysopas. Tämä jää salaiseksi osioksi opinnäytetyöstä. Se sisältää lähinnä perehdytettäviä käytännön asioita. Liitteenä oppaassa on erilaisia ohjeistuksia, jotka ovat tarpeellisia päivittäisessä opetuksessa opettajilla. Liitteenä on myös jo aiemmin Oulaisten ammattiopistolle laadittu perehdytyslista, joka pitää sisällään mm. mitä asioita käydään läpi työsuhteen alkaessa rehtorin ja koulutusjohtajan kanssa. Itse olen sitä mieltä, että aikoinaan työtäni aloitellessani, olisi ollut mukava saada tällainen opas luettavaksi. Mielestäni perehdytysoppaassa olevia asioita kannattaa käydä läpi yhdessä perehdyttäjän kanssa, mutta sitä kannattaa lukea ja kerrata itsenäisestikin. Perehdytysopasta tullaan päivittämään aina, kun muutoksia tapahtuu. Toivon, että oppaasta on hyötyä niin uusille kuin jo oppilaitoksessa työskentelevillekin opettajille.

LÄHTEET

Eräsalo, U. 2008. Käytännön henkilöstöjohtaminen hotelli- ja ravintola-alalla. Vantaa: Hansaprint Direct Oy.

Kahilainen, M. 2007. Kauppakoulusta ja talouskoulusta Oulaisten Instituutiksi. Ylivieska: Art – Print. Oy.

Kangas, P. 2004. Perehdyttäminen palvelualoilla. Helsinki: Edita Prima Oy.

Manka, M-L. 2007. Työrauhan julistus. Jyväskylä: Gummerus Kirjapaino Oy.

Nikkilä, M. 2008. Avaimet työelämään. Tampere: Tampereen Yliopistopaino - Juvenes Print.

Oulaisten ammattiopisto 2012-2013, opinto-opas ja kalenteri Oiva, JEDU.

Ranne, K., Markkanen, H. & Malo, T. 2011. Työnohjaus –ryhmien ja organisaatioiden kehittämisen välineenä. Tampere: Tammerprint Oy.

Valpola, A. & Åman, I. 2008. Ammattitaito kuntoon, uusia keinoja työnohastukseen. Tampere: Tammer-Paino Oy.

Vartiainen, M. & Teikari, V. & Pulkkis, A. 1989. Psykologinen työnohastus. Hämeenlinna: Karisto Oy.

Luukka 2012. <http://www.greatplacetowork.fi/julkaisut-ja-tapahtumat/blogit-ja-uutiset/621-olet-tervetullut-ja-odotettu-perehdytys-suomen-parhaissa-tyoepaikoissa> Luettu 27.4.2013.

Jedu 2013. <http://www.jedu.fi/web/oulainen/aikuiskoulutus-ja-oppisopimus> Luettu 27.4.2013.

Jedu 2013 <http://www.jedu.fi/web/oulainen/datanomi> Luettu 27.4.2013.

Jedu 2013 <http://www.jedu.fi/web/oulainen/merkonomi> Luettu 27.4.2013.

Jedu 2013 <http://www.jedu.fi/web/oulainen/kodinhuoltaja> Luettu 27.4.2013.

Jedu 2013 <http://www.jedu.fi/web/oulainen/kokki> Luettu 27.4.2013.

Jedu 2013 <http://www.jedu.fi/web/oulainen/tarjoilija> Luettu 27.4.2013.

Jedu 2013 <http://www.jedu.fi/web/oulainen/kotitalousopetus-nuorten-talousskoulu> Luettu 27.4.2013.

Jedu 2013 <http://www.jedu.fi/web/oulainen/lahihoitaja> Luettu 27.4.2013.

Kuntaliitto.2013.

<http://www.kunnat.net/fi/asiantuntijapalvelut/tuke/johtaminen/esimiestyö/perehdyttaminen/Sivut/default.aspx> Luettu 6.5.2013.

Kuntatyönantajat.2013.

<http://www.kuntatyönantajat.fi/fi/työelämänkehittäminen/työhyvinvointi/Sivut/default.aspx> Luettu 6.5.2013.

Taloustutkimus Oy.2013.http://www.taloustutkimus.fi/tuotteet_ja_palvelut/tiedonkeruuratkaisut_ja_monitila/kirjekyselyt_suomi_tanaan/

Luettu 25.4.2013.

Työturvallisuuskeskus.2013. <http://www.tyoturva.fi/> Luettu 6.5.2013.

Työturvallisuuskeskus 2013.

http://www.ttk.fi/files/800/Tyohon_perehdyttaminen2009.pdf Luettu 29.4.2013.

Kyselylomake Ravitsemis- ja puhdistuspalveluyksikön opettajien perehdyttämisestä

1. Kuinka kauan olet työskennellyt Oulaisten ammattiopiston, ravitsemis- ja puhdistuspalveluyksikössä?

- ☐ 1–3 vuotta
- ☐ 4–6 vuotta
- ☐ 7–10 vuotta
- ☐ 11–15 vuotta
- ☐ yli 15 vuotta

2. Ketkä sinua perehdyttivät, kun aloitit työn oppilaitoksessamme? Rastita vaihtoehdoista kaikki perehdytystä antaneet.

- ☐ rehtori
- ☐ koulutusjohtaja
- ☐ kollega / kollegat
- ☐ atk-tukihenkilö
- ☐ opintosihteeri
- ☐ emäntä
- ☐ joku muu, kuka? _____

3. Saitko mielestäsi perehdytystä seuraavista asioista? Rastita kohdat, joista sait tietoa:

- ☐ Oulaisten ammattiopiston organisaation esittely
- ☐ Työsopimus (tehtävä, työaika, koeaika, rikosrekisteriote)
- ☐ Palkka, palkanmaksupäivä ja palkanlaskijan yhteystiedot
- ☐ Vuosilomat, sairauslomat ja muut poissaolot
- ☐ Työterveys/ työhöntulotarkastus
- ☐ Työsuojelu
- ☐ Sisäinen viestintä (intranet)
- ☐ Työnopastus koneista, laitteista ja muista työvälineistä
- ☐ Asiakaspalvelu
- ☐ Lisätietoa olisin toivonut _____

4. Perehdytys työtehtäviin on heti työsuhteen alussa. Varmistettiinko myöhemmin, että olet omaksunut työsi kannalta keskeiset asiat?

- ☐ kyllä
- ☐ ei

Mikäli vastasit kieltävästi, mihin asioihin olisit kaivannut lisää tietoa?

5. Olen tyytyväinen tapaan, jolla minut otettiin vastaan.

- ☐ kyllä
- ☐ en, miksi? _____
- ☐ en osaa sanoa

6. Työpaikan perehdytyksessä omaksuin työtehtäväni hyvin.

- ☐ kyllä
- ☐ en, miksi? _____
- ☐ en osaa sanoa

7. Sain työhöni kuuluvat vaatteet ja materiaalit (vuosisuunnitelma, työjärjestys, Oiva, runkoruokalista, tilauslista jne.)

- ☐ kyllä
- ☐ en

Mikäli vastasit edelliseen kysymykseen kieltävästi, niin kerro, mitä jäit vielä kaipaamaan. _____

8. Perehdyttäjä osasi vastata kysymyksiini.

- ☐ kyllä
- ☐ ei, mikä / mitkä asiat jäivät epäselviksi? _____

- ☐ en osaa sanoa

9. Mitä asioita jäit omassa perehdytyksessäsi kaipaamaan? _____

Jos saisit muuttaa työpaikkamme perehdytystä jotenkin, niin millainen olisi uusi toimintapa? _____
